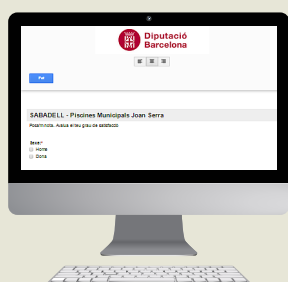


Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Metodologia

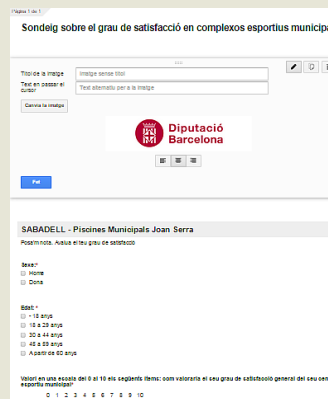
Qüestionari online distribuït per mailing i codis QR en els complexos esportius municipals dels CCI d'Esports de la Diputació de Barcelona.



Mailing usuaris
dels CEM



Cartells amb el
codi QR de
l'enquesta als
CEMS



Enquesta en
plataforma digital

Les preguntes a valorar en una escala de 0 a 10

- Com valoraria el seu grau de satisfacció general del seu centre esportiu municipal?
- El grau de satisfacció en l'àmbit de la neteja
- El grau de satisfacció en l'àmbit de la atenció al client
- El grau de satisfacció en l'àmbit de les activitats
- El grau de satisfacció en l'àmbit del monitoratge
- El grau de satisfacció en l'àmbit del preu de l'equipament

**34 complexos
esportius**

**7.485
respostes**

**Marge confiança 95%
Marge error 1,1%**



**Diputació
Barcelona**

**Àrea de Desenvolupament
Econòmic Local**



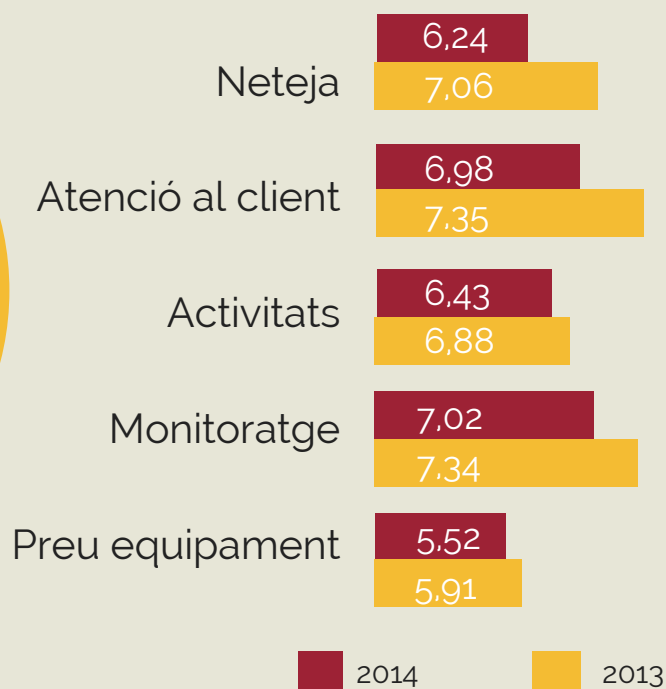
itik | consultoria esport & lleure

Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Resultats:



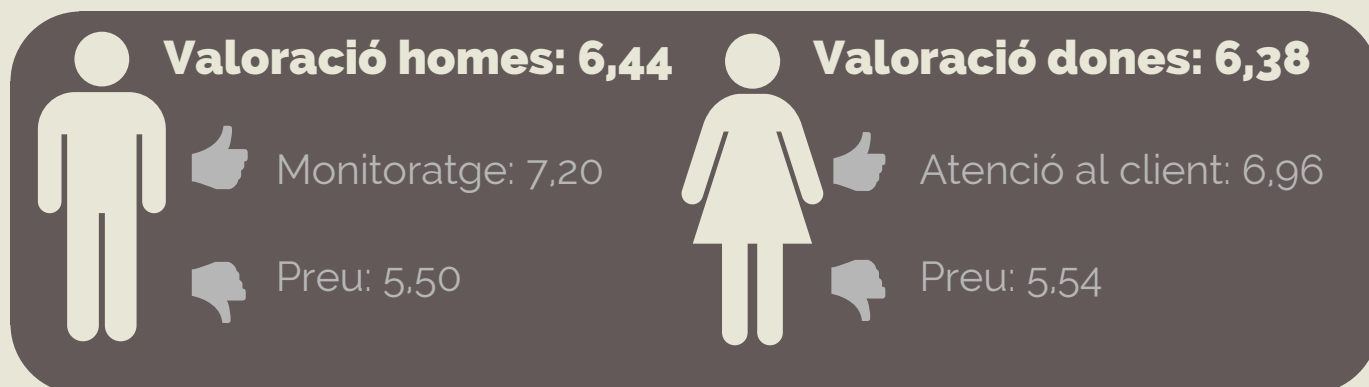
Valoració 2013: **7,10**



- La valoració general i per ítems del 2014 ha baixat en relació al 2013.
- L'ítem que més ha disminuït és la neteja.
- L'ítem que més s'ha mantingut és el monitoriatge.
- El monitoratge passa a ser l'ítem més ben valorat per davant l'atenció al client.
- El preu de l'equipament continua sent l'ítem menys ben valorat.

Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Valoració per gènere



Valoració per edats

	- 18 anys	18 a 29	30 a 44	45 a 59	+ 60 anys
Nota	6,57	6,31	6,15	6,56	7,10
	monitoratge	monitoratge	monitoratge	atenció al client	atenció al client
	preu	preu	preu	preu	preu

- La valoració general dels homes és lleugerament més alta que en les dones.
- L'ítem més ben valorat pel sexe masculí és el monitoratge mentre que per les dones és l'atenció al client.
- Per edats, el grup de més de 60 anys són els usuaris més satisfets mentre que el grup de 30 a 44 anys els menys.
- El monitoratge i l'atenció al client són els ítmes més ben valorats per grups d'edat.
- Tant per gènere com per grups d'edat el preu és l'ítem amb la nota més baixa.